



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WALMART

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Grupo GR:** La empresa que se encargará de suministrar los servicios de asistencia, funge como proveedor.

**Usuario:** Persona que haya adquirido el Programa de Asistencia.

**Eventos:** Se considera evento cada vez que se utilice un servicio, estos dependen del paquete que se adquiera.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta el Grupo GR a los Usuarios en los términos de este anexo.

**Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a la Mascota del Usuario causado única y directamente por una causa externa violenta o fortuita o evidente o como consecuencia de un acto no intencional de la Mascota del Usuario.

**Programa de Asistencia:** Son herramientas que ciertas empresas ponen a disposición de sus empleados para ayudarlos a manejar situaciones personales con el objetivo de mejorar la conciliación laboral y personal y, por tanto, mejorar su calidad de vida al mismo tiempo.

**Mascota:** Grupo GR considera como mascota: perros, gatos.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

# CONDICIONES GENERALES WALMART

## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Grupo GR es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicio.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios del programa de asistencias estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en el sistema de Grupo GR.

## ASISTENCIAS

### • **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA 24/7.**

Se proporcionará a través del Centro de Atención telefónica y aplica únicamente para consultas básicas que no requieran diagnóstico.

En caso de que el Usuario tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, se realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

Consulta telefónica veterinaria sobre manejo de alimentación, vacunas, información de medicamentos. De acuerdo con comentarios de proveedores, los veterinarios no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota.

**Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.**

- **Referencias veterinarias. Información de clínicas y médicos veterinarios en cualquier parte de la República Mexicana.**

Se concertará una cita con el veterinario, clínica, estética u otro establecimiento previa solicitud del Usuario y con cargo a éste.

Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el Usuario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.

·Se proporcionará información y seguimiento relacionado:

1. Orientación en Caso de Pérdida de Mascota: qué hacer y a dónde acudir.
2. Seguimiento de la Cartilla de Vacunación de la mascota
3. Campañas de Vacunación.
4. Exposiciones y Ferias.
5. Información sobre Venta de Accesorios y Alimento.
6. Información de Restaurantes y Hoteles "Pet Friendly"

Este servicio puede ser telefónico o por correo electrónico.

**Este servicio es sin límite de eventos y se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año.**

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

## **Consulta veterinaria por accidente.**

El dueño y/o propietario de la mascota podrá solicitar una consulta por accidente en la clínica veterinaria de nuestra red más cercana al domicilio o lugar de preferencia del dueño y/o propietario de la mascota. Se coordinará el servicio y dará seguimiento con el dueño y/o propietario y el proveedor, desde el momento en que se solicite, hasta el momento en que concluya.

Grupo GR cubrirá mediante pago directo o reembolso un importe hasta \$500.00 (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.).

- **Plan premium - un evento por vigencia.**
- **Plan Platino - dos eventos por vigencia.**
  
- **Asistencia funeraria en caso de enfermedad o accidente.**

En caso de fallecimiento de la mascota descrita en el registro a causa de una enfermedad o accidente, Grupo GR cubrirá los gastos funerarios de la misma, **hasta por un importe de \$3,000.00 M.N. (TRES MIL PESOS 00/100 M.N.) para el plan PREMIUM y hasta por un importe de \$5,000.00 M.N. (CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.) para el plan PLATINO IVA INCLUIDO.** Para ejercer la cobertura de gastos funerarios, el Usuario del servicio debe cumplir con los siguientes requisitos y documentación ante Grupo GR:

1. Adquirir la cobertura de Gastos Funerarios, de acuerdo con el tipo de plan que contrate.
2. Certificado de fallecimiento firmado por médico, mismo que debe coincidir con la información establecida en el registro inicial. Lo anterior, para confrontar y corroborar los datos de la mascota que fue descrita mediante el formato de alta y solicitud de cobertura.

Esta cobertura está sub limitada a la suma asegurada contratada; aplica hasta el importe señalado anteriormente, siempre que haya suma asegurada disponible al momento del siniestro.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

Será considerado la muerte accidental en los siguientes casos:

1. Atropellamiento
2. Traumatismos o lesiones sufridos por accidentes
3. Caídas
4. Ingestión de cuerpos extraños
5. Golpe de calor
6. Por ataques de otras mascotas o animales
7. Muerte acción violenta súbita y externa
8. Envenenamiento accidental

### **Exclusiones Funerarias**

Gastos Funerarios no aplican en los siguientes casos:

1. Maltrato, descuido, exceso de ejercicio del animal o culpa grave de los dueños de la mascota.
2. Actos dolosos o intencionales contra la mascota (por ejemplo: lesiones causadas a la mascota de manera intencional).
3. En caso de fallecimiento por enfermedad el periodo de espera será de 30 días hábiles a partir de la fecha de compra.
4. Cualquier reclamación debida a enfermedad, lesión o muerte que ocurra fuera de la República Mexicana.

- **Responsabilidad Civil por daños a terceros ocasionados uno o más hechos realizados sin dolo.**

Reembolsos: Grupo GR se obliga a reembolsar dentro de los límites y condiciones del servicio, los gastos que el Usuario haya cubierto a un tercero, a consecuencia de uno o más hechos realizados sin dolo, ya sea por culpa o negligencia en el cuidado, vigilancia o por agresividad de la mascota asegurada y que causen un daño previsto a terceras personas, con motivo de la tenencia de mascotas.

Para la cobertura de responsabilidad civil los daños comprenden: lesiones corporales, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes que haya causado la mascota asegurada

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

Los perjuicios que resulten y el daño moral sólo se cubren cuando sean consecuencia directa e inmediata de los citados daños. Las responsabilidades civiles materia del seguro se determinan conforme a la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

Por hechos ocasionados por la mascota asegurada y que causen daño a terceros en su persona o bienes, hayan ocurrido durante la vigencia de la póliza y de acuerdo con las especificaciones estipuladas en el apartado anterior.

Grupo GR cubrirá los gastos funerarios de la misma, **hasta por un importe de \$3,500.00 M.N. (TRES MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) para el plan PREMIUM y hasta por un importe de \$7,000.00 M.N. (SIETE MIL PESOS 00/100 M.N.) para el plan PLATINO IVA INCLUIDO.**

### **Exclusiones**

Los bienes y riesgos que en ningún caso ampara, son:

- Perros o gatos no registrados o amparados en la póliza.
  - Perros de trabajo y de cacería.
  - Lesiones por peleas intencionales, ya sean de tipo clandestinas o ilícitas.
  - Daños ocasionados en la propiedad o bienes del dueño de la mascota.
- 
- **Gastos médicos por enfermedad o accidente**

Grupo GR, cubrirá durante la vigencia del servicio, mediante reembolso, los gastos médicos de la mascota del Usuario, derivados de una enfermedad, de conformidad con las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Especiales que se pacten y los límites y sublímites contratados.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



## **Accidentes**

La cobertura por accidentes, ampara mediante reembolso **hasta por un importe de \$5,000.00 M.N. (CINCO MIL PESOS 00/100 M.N.) para el plan PREMIUM y hasta por un importe de \$8,000.00 M.N. (OCHO MIL PESOS 00/100 M.N.) para el plan PLATINO IVA INCLUIDO.**, los gastos médicos que pudiese hacer el Usuario, con motivo de los riesgos que sufra la mascota descrita en el servicio. Para los efectos de las presentes condiciones generales, los beneficios de la Cobertura Básica por accidentes se otorgarán al transcurrir un periodo de aseguramiento continuo de quince días dentro de Grupo GR. Riesgos cubiertos: de acuerdo al plan

1. Atropellamiento
2. Traumatismos o lesiones sufridos por accidentes
3. Caídas
4. Ingestión de cuerpos extraños
5. Golpe de calor
6. Lesiones por ataques de otras mascotas o animales
7. Lesiones por acción violenta súbita y externa
8. Envenenamiento accidental
9. Cualquier enfermedad.

**En el caso de enfermedad, el periodo de espera será de 15 días hábiles a partir de la fecha de compra.**

### **• Estética Móvil a Domicilio.**

Grupo GR a través de su red de proveedores a nivel nacional, coordinará el envío de estética móvil a domicilio la cual proporcionará:

- Baño relajante con agua tibia
- Humectación de nariz y cojinetes
- Cepillado profundo
- Limpieza de dientes
- Limpieza de glándula
- Secado rápido



**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

- Corte de uñas
- Limpieza de oído
- Limpieza de lagrimales
- Corte de acuerdo a la raza
- Adorno y perfumé

- **Plan Premium**

**Dos eventos gratuitos durante la vigencia.**

- **Plan Platino**

**Tres eventos gratuitos durante la vigencia.**

**Este servicio está limitado a dos eventos por vigencia y se proporcionará de lunes a domingo de 9:00 a 19:00 hrs.**

- **Referencias y descuentos:**

Descuentos en más de 13,500 establecimientos comerciales, otorgando al Usuario descuentos desde un 5% hasta un 50% en:

- Referencias con paseadores de mascotas (Cobertura en CDMX y área Metropolitana)

- Costo preferencial en consulta fisioterapéutica para mascotas

Se concertará una cita con el proveedor con previa solicitud del Usuario y con cargo a éste.

Se coordinará la atención requerida y dará seguimiento con el Usuario y el proveedor del servicio, desde el momento en que se concreta la cita, hasta el momento en que concluye el servicio.

Este servicio puede ser telefónico o por correo electrónico.

Sin límite de eventos, mismos que están a disposición del Usuario en nuestro directorio de establecimientos.

**Las 24 hrs. De los 365 días del año.**

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**





**Grupo GR**  
SOLUCIONES INTEGRALES

## • **Transporte para mascotas**

Grupo GR coordinará el envío de un vehículo para el traslado de la mascota con nuestra red de proveedores, al destino que el dueño indique.

**Plan Platino**

Un evento anual de hasta \$400.00

Se proporcionará las 24 hrs. los 365 días del año.

## • **Cuidados Básicos**

- Grupo GR coordinará el servicio a través de nuestro centro de atención telefónica para la aplicación de **vacuna antirrábica** en consultorios de la Red de Grupo GR.

**Plan Platino**

**Un evento anual, sin costo.**

- Administración de **desparasitante** en consultorios de la Red de Grupo GR.

**Plan Platino**

**Dos eventos anuales, sin costo.**

## **Exclusiones generales**

- No se cubre ningún animal exótico ni reptiles.
- Se excluyen enfermedades derivadas de condiciones hereditarias típicas de algunas razas, independientemente de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto. Dichas enfermedades se detallan a continuación.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

| Tipo de enfermedad            | Patología                            | Gen      | Raza   |
|-------------------------------|--------------------------------------|----------|--|
| <b>Enfermedades oculares</b>  |                                      |          |  |
|                               | Ceguera nocturna (CSNB)              | RPE65    | Pastor de Brie   |
|                               | Atrofia retinal progresiva (GR_PRA1) | SLC4A3   | Golden Retriever   |
|                               | Atrofia retinal progresiva (PRA)     | C2orf71  | Corgi, Setter irlandés, Sloughi, Mastín, Pointer, Husky, Samoyedo                      |
|                               | Catarata hereditaria                 | HSF4     | Staffordshire Bull Terrier, Pastor australiano, Boston terrier                         |
|                               | Luxación primaria de lentes (PLL)    | ADAMTS17 | Bullterrier, Jack Russel Terrier, Tibetan Terrier, Fox Terrier, German Hunting Terrier |
|                               | Anomalía ocular del Collie (CEA)*    | NHEJ1    | Collie   |
|                               | Degeneración de conos                | CNGB3    | Alaskan Malamute, Siberian husky y miniature Australian shepherd.                      |
| <b>Enfermedades nerviosas</b> |                                      |          |  |
|                               | Narcolepsia (NARC)                   | HCRTR2   | Teckel, Labrador, Doberman Pinscher  |

| Tipo de enfermedad        | Patología  | Gen      | Raza  |
|---------------------------|--|----------|---|
|                           | Lipofuscinosis neuronal ceroid (NCL)               | PPT1     | Teckel  |
|                           | Lipofuscinosis neuronal ceroid (NCL)               | CLN5     | Border Collie   |
| <b>Otras enfermedades</b> |  |          |   |
|                           | Hiperuricosuria e hiperuricemia (HUU)              | SLC2A9   | Dálmata, Bulldog, Black Russian Terrier, Schnauzer Gigante, Large Munsterlander, South African Boerboel, Weimaraner |
|                           | Trapped Neutrophil Syndrome                        | TNS      | Border Collie   |
|                           | Polineuropatía                                     | NDRG1    | Alaskan Malamute  |
|                           | Deficiencia de adhesión leucocitaria canina (CLAD) | CD18     | Setter irlandés   |
|                           | Osteogénesis imperfecta (OI)                       | SERPINH1 | Teckel  |
|                           | Cistinuria   | SLC3A1   | Terranova   |
|                           | Sensibilidad a ivermectina (MDR1)                  | ABCB1    | Collies, Pastor australiano, Viejo pastor inglés  |

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**



**Grupo GR**

SOLUCIONES INTEGRALES

| Tipo de enfermedad | Patología           | Gen   | Raza   |
|--------------------|---------------------|-------|--|
|                    | Fucosidosis         | FUCA1 | Springer spaniel inglés  |
| Otros caracteres   |                     |       |  |
|                    | Tolerancia al calor | MYH9  | Alaskan Malamute, Siberian Huskies, German Shorthaired Pointers, Borzois |

- La atención de rutina de la mascota no está cubierta.
- Cualquier suceso derivado del ejercicio de la caza.
- Limpiezas de boca y tratamiento odontológicos de cualquier tipo, salvo los originados por un hecho accidental.

**¡PROTEGERTE ES NUESTRO PRIVILEGIO!**